แผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)
ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)
และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)
ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA)
ของสถานีตำรวจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ของสถานีตำรวจภูธรเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป / การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค / ขอบเขตการพัฒนา

เหตุผลความจำเป็น

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาสถานีตำรวจ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ทั้งการบริหารงานภายในหน่วยงาน และการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ ประชาชน และสังคม รวมไปถึงกระตุ้นให้สถานีตำรวจความสำคัญต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่จะต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยถือเป็นการประเมินที่ครอบคลุมสถานีตำรวจทั่วประเทศ

สถานีตำรวจเป็นหน่วยบริหารราชการที่ให้บริการกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยมผู้กำกับการ/หัวหน้าสถานี เป็นผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการรักษาความปลอดภัยพระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติการอื่นเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อหรือมารับบริการของสถานีตำรวจ จึงมีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้แก่ ๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และ ๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ที่หน่วยงานในการเข้าร่วมการประเมินจะต้องพัฒนา

ในการนี้ สถานีตำรวจภูธรเวียงชัย พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การบริการประชาชนของสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องตามตัวชี้วัดที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

จึงได้จัดทำแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ หัวข้อ : การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement) ภายใต้ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติของสถานีตำรวจ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก (Pain Point) หรือความต้องการของผู้รับบริการ

๑. การประชาสัมพันธ์และการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และขั้นตอนการติดต่องานให้กับ ผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทาง ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติ
๒. การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์และช่องทางอื่น ซึ่งประชาชนหรือผู้มาใช้บริการ หรือผู้มาติดต่อราชการสามารถแจ้งเหตุ แจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถติดต่อกับสถานีตำรวจได้โดยสะดวก
๓. การประชาสัมพันธ์นโยบายการต่อต้านการทุจริตและการประชาสัมพันธ์แนวทางการไม่ให้รับของขวัญ ของกำนัล ทุกชนิด จากการปฏิบัติหน้าที่ (No gift Policy) ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบนโยบายและยังมีการให้สินบนเพื่ออำนวยความสะดวก

๔. การประชาสัมพันธ์แนวทางการพัฒนาสถานีตำรวจยุคใหม่ ที่มีการพัฒนาระบบการให้ online หรือมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จุดสกัด/ตรวจค้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานและการพัฒนาที่เกิดขึ้นของสถานีตำรวจ

๕. Website หรือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook Twitter Instagram เป็นต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ

๖. ฯลฯ

ขอบเขตการพัฒนางานบริการ

๑) คุณภาพการดำเนินงาน (Service Quality)

๒) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (Communication Efficiency)

๓) การปรับปรุงระบบการทำงาน (Procedure Improvement)

ส่วนที่ ๒ แนวทางการแก้ไขปัญหา

สถานีตำรวจ ต้องจัดทำแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง และมีช่องทางการรับรู้การรับบริการหลายช่องทาง ดังนี้

๑. พัฒนาจุดประชาสัมพันธ์ /การให้บริการ และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๒. พัฒนา One Stop Service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๓. พัฒนาศูนย์บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๕. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy และแนวทางปฏิบัติ

๖. เผยแพร่แนวทางขับเคลื่อนงานป้องกันปราบปราม อาชญากรรม/CCTV /และเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ในเพื่อที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๗. ปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการสายตรวจในรูปแบบของ CCOC ที่พนักงานวิทยุ เจ้าหน้าที่สายตรวจ กล้องวงจรปิด หรือ ผู้บังคับบัญชาสั่งการพร้อมการปฏิบัติไปพร้อมกับหน้าจอ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๘. ปรับปรุงและพัฒนาแผนผังกล้อง (CCTV Map) เพื่อเพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพในการระงับเหตุ เฝ้าระวัง และสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือต่อประชาชน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๙. ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขและป้องกันอุบัติเหตุบนท้องถนน และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

๔. เผยแพร่พันธะสัญญา คู่มือ ขั้นตอนการให้บริการ e-service และประชาสัมพันธ์เสริมสร้างภาพลักษณ์การพัฒนาผ่าน Info Graphic

พันธะสัญญาการให้บริการประชาชน

งานธุรการและอำนวยการ

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ภายใต้กรอบ
1 การขอตรวจสอบประวัติสมัครงาน หรือ เข้าศึกษาต่อ	1. พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อพิมพ์ลายนิ้วมือ และกรอกข้อข้อความในเอกสาร 2. ส่งเรื่องไปตรวจสอบที่กองทะเบียน ประวัติอาชญากร 3. แจ้งผลการตรวจสอบประวัติ	ภายใน 15 วัน	ประชาชนสามารถยื่นเอกสารไปตรวจสอบพร้อมขอรับผลที่กองทะเบียนประวัติฯ ด้วยตนเองได้ หรือส่งทางไปรษณีย์ด่วน มากได้
2.การขอต่ออายุใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว	1. พบเจ้าหน้าที่ยื่นคำร้อง 2. ชำระเงินค่าธรรมเนียม 3. ลงรายการต่ออายุในใบสำคัญฯ 4. ออกใบเสร็จรับเงิน 5. นายทะเบียนลงนาม	ภายใน 30 นาที	
3 แจ้งย้ายภูมิลำเนาคนต่างด้าว(ทั้งกรณีย้ายออกและย้ายเข้า)	1.นำใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวและสำเนาทะเบียนบ้านมาพบเจ้าหน้าที่ธุรการ 2. เขียนคำร้อง 3. เจ้าหน้าที่ธุรการลงรายการในใบสำคัญฯ 4. นายทะเบียนลงนาม 5. (กรณีย้ายเข้า) ทำบันทึกขอรับเอกสาร ต้นเรื่องของคนต่างด้าวจากสถานีตำรวจเดิม	ภายใน 30 นาที	
4.ขอปิดรูปถ่ายคนต่างด้าวเมื่อครบระยะ 5 ปี	1. พบเจ้าหน้าที่ธุรการพร้อมภาพถ่าย 2 นิ้ว 4 รูป 2. เขียนคำร้อง 3. เจ้าหน้าที่ประทับตรา 4. นายทะเบียนลงนาม	ภายใน 30 นาที	
5.การรับใบแทนใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวที่ชำรุดหรือสูญหาย	1.นำหลักฐานใบแจ้งความสูญหายหรือชำรุดพร้อมถ่ายภาพและสำเนาทะเบียนบ้าน พบเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อยื่นคำร้องและชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ 2. เจ้าหน้าที่ธุรการออกใบเสร็จ สอบปากคำตรวจสอบเอกสารและออกเล่มใบสำคัญ 3. นายทะเบียนลงนาม	ภายใน 30 นาที	

งานจราจร

ประเภทของงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา
1. การจัดกำลังตำรวจควบคุมและ จัดการจราจรประจำทางแยก หรือจุดที่มีปัญหาการจราจร เช่น ทางแยกสำคัญ สถานศึกษา หรือย่านชุมชน	-มีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร ประจำทางแยกสำคัญ และจุดสำคัญ เช่น หน้าตลาดสด สถานศึกษา ย่านชุมชน -ช่วงเวลาที่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรประจำจุด	-การจัดกำลังประจำทางแยก 2 จุด กำลังจุดละ 1 นาย -การจัดกำลังประจำจุดสำคัญ 1 จุด กำลังจุดละ 1 นาย -ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ ตั้งแต่ 07.00-09.00 น. และ 15.00 -17.00 น.
2. จัดกำลังตำรวจไว้อำนวยความสะดวกการจราจร	-จัดสายตรวจจราจรไว้อำนวยความสะดวก การจราจร -กรณีได้รับแจ้งอุบัติเหตุ/รถเสีย/ขอความช่วยเหลือ หรือ -การแก้ปัญหาการจราจร กรณีเร่งด่วน เฉพาะหน้า ซึ่งประชนร้องขอให้ดำเนินการและต้องปฏิบัติทันที	-ช่วงเวลาที่จัด สายตรวจ (ตลอด 24 ชม.หรือช่วงเวลาใด) -สายตรวจจราจร เดินทางถึงที่เกิดเหตุภายใน 5 นาที -จัดกำลังสายตรวจ 1 สาย จำนวน 3 นาย
3. การอำนวยความสะดวกด้านการเปรียบเทียบปรับคดีจราจร	-เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรจับกุมออกใบสั่ง และเรียกเก็บใบอนุญาตขับขี่แล้วนำใบอนุญาตขับขี่ที่เรียกเก็บส่งให้เจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบปรับ -ช่วงเวลาที่มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้ทำการเปรียบเทียบปรับคดีประจำสถานี -นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนด อัตราเปรียบเทียบชำระค่าปรับและ รับใบอนุญาตขับขี่คืน	ภายใน เวลา 1 ชั่วโมง สามารถชำระค่าปรับได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ ภายใน 1 วันทำการ
4. การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจรทั่วไป	-พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ -พิจารณาดำเนินการแจ้งผลให้ทราบ -พิจารณาเสนอหน่วยงานเหนือสั่งการ แล้วแจ้งผลให้ทราบ	ภายใน 1 วันทำการ (กรณีสถานีตำรวจดำเนินการเองได้) ภายใน 15 วันทำการ (กรณีต้องขอกำลังหรือประสานกับหน่วยอื่น)
5.การอำนวยความสะดวกกรณีต้องขอใช้พื้นผิวจราจร	-พบเจ้าหน้าที่เพื่อติดต่อหรือยื่นหนังสือ -พิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ -พิจารณาเสนอหน่วยเหนือสั่งการแล้วแจ้งผลให้ทราบ	ภายใน 1 วันทำการ (กรณีไม่กระทบ หน่วยอื่น) ภายใน 15 วันทำการ (กรณีต้องประสาน กับหน่วยอื่น)
6.การขออำนวยความสะดวกด้านการจราจร กรณีต้องออกคำสั่งหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร	-พบเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือยื่นหนังสือ -หัวหน้าสถานีพิจารณามีความเห็นเสนอ -ส่งเรื่องไปยังกองบังคับการและ กองบัญชาการเพื่อพิจารณา	ภายใน 30 วันทำการ

พันธะสัญญาการให้บริการประชาชน

งานสอบสวน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ภายใต้กรอบ
1. การแจ้งเอกสารหาย 1. พบเจ้าหน้าที่เสมียนประจำวัน เพื่อเขียนบันทึกประจำวันเอกสารหาย 2. พนักงานสอบสวนลงนามในบันทึกประจำวันในข้อที่รับแจ้ง 3. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันมอบสำเนาบันทึกประจำวันให้ผู้แจ้ง * ประชาชนมีทางเลือกที่สามารถใช้บริการได้ที่ สถานีตำรวจใกล้เคียงที่สะดวก ตู้ยามตำรวจ ที่ทำการตำรวจชุมชน หรือ รถยนต์โมบายเคลื่อนที่ของสถานีตำรวจ (ป.วิ อาญา ม.124)	ภายใน 30 นาที	นับตั้งแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่รับแจ้ง
2. การเปรียบเทียบปรับตามใบสั่ง 1. นำใบสั่งไปพบพนักงานสอบสวนเพื่อกำหนดอัตราเปรียบเทียบปรับ 2. ชำระค่าปรับที่เสมียนเปรียบเทียบปรับ รับใบเสร็จและใบอนุญาตขับขี่ (กรณีไม่ต้องบันทึกคะแนน) *ประชาชนมีทางเลือกที่จะสามารถใช้บริการชำระค่าปรับทางไปรษณีย์	ภายใน 30 นาที	นับตั้งแต่เวลาที่เจ้าหน้าที่รับแจ้ง
3. การขอสำเนาบันทึกประจำวันเกี่ยวกับคดี 1. ยื่นคำร้องขอคัดสำเนาบันทึกประจำวัน ต่อพนักงานสอบสวน 2. เมื่อหัวหน้าสถานีพิจารณาแล้วมีความเห็น อนุญาต 3. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันสำเนาบันทึก ประจำวันให้นายตำรวจสัญญาบัตร รับรอง สำเนาถูกต้อง มอบให้กับผู้แจ้ง	ภายใน 30 นาที	-วันเวลาราชการ
4. การขอถอนคำร้องทุกข์ 1. พนักงานสอบสวนเวรเจ้าของคดี หรือร้อยเวรตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2. พนักงานสอบสวนตรวจสอบคดีและ อธิบายขั้นตอนการดำเนินคดี 3. บันทึกปากคำและลงลายมือชื่อในสมุดบัญชียึด และรักษาทรัพย์ (กรณียึดของกลาง) ลงบันทึกประจำวัน บันทึกการถอนคำร้องทุกข์ คดีความผิด อันยอมความได้	ภายใน 1 ชั่วโมง	
5. การแจ้งความเป็นหลักฐาน กรณีที่ไม่เกี่ยวกับคดี 1. พนักงานสอบสวนซักถามรายละเอียด ข้อเท็จจริง และตรวจสอบหลักฐาน เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง อธิบายข้อกฎหมาย 2. ลงบันทึกประจำวัน	ภายใน 1 ชั่วโมง	
6. การขอประกันตัวผู้ต้องหา 1. ผู้ต้องหาหรือผู้มีประโยชน์เกี่ยวข้องนำ หลักประกันยื่นคำร้องขอปล่อยชั่วคราว ต่อพนักงานสอบสวน หรือเจ้าพนักงานตำรวจ 2. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐาน ถูกต้องครบถ้วน 3. บันทึกสัญญาประกัน และมีความเห็นควร หรือไม่ควรอนุญาตให้ประกัน 4. ผู้มีอำนาจสั่งอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ประกัน 5. กรณีที่อนุญาต ให้ออกหลักฐานรับหลักประกัน และสัญญาประกันคู่ฉบับมอบให้นายประกัน 6. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันทำการบันทึกประจำวัน เพื่อปล่อยตัวหรือไม่ปล่อยตัวผู้ต้องหา	ภายใน 1 ชั่วโมง นับแต่ยื่นคำร้องต่อพนักงานสอบสวน	
7. การคืนหลักทรัพย์ที่นำมา ประกันผู้ต้องหา 1. นำหลักฐานรับหลักประกันตัวผู้ต้องหา พบพนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี 2. พนักงานสอบสวนหรือเจ้าหน้าธุรการ ทางคดีตรวจสอบและบันทึกผลคดีถึงที่สุด หรือบันทึกเหตุที่ถอนคดีได้ 3. พนักงานสอบสวนมีความเห็นให้ ถอนสัญญาประกัน 4. เจ้าหน้าที่เสมียนประจำวันลงบันทึก ประจำวัน และมอบหลักทรัพย์คืนให้นายประกัน	ภายใน 2 ชั่วโมง ในวันเวลาราชการ นับแต่เวลาที่ยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน ภายใน 7 วันทำการนับแต่วันยื่นหลักฐานประกันตัวผู้ต้องหาต่อพนักงานสอบสวน	
8. การตรวจสอบสภาพรถ ในคดีจราจร 1. พนักงานสอบสวนทำบันทึกส่งรถไป ตรวจสภาพ 2. นำรถไปตรวจสภาพที่กองบังคับการ จราจร *หรือผู้ชำนาญการอื่น แต่ต้องสอบสวน ให้ปรากฏความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้น ไว้ด้วย	ภายใน 1 วัน	
9.การคืนของกลางกรณีศาลมี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดไม่รับหรือพนักงานอัยการแจ้งให้คืน 1. นำหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ และเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง พบพนักงานสอบสวน 2. พนักงานสอบสวนตรวจสอบหลักฐาน และ พิจารณามีความเห็นเสนอผู้มีอำนาจสั่งคืนของกลาง 3. ลงบันทึกประจำวันคืนของกลาง และลงลายมือชื่อรับในสมุดบัญชียึด และรักษาทรัพย์	ภายใน 1 ชั่วโมง	

งานสอบสวน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ภายใต้กรอบ
10. การแจ้งความคืบหน้าของคดี -พนักงานสอบสวนแจ้งเป็นหนังสือถึงผู้เสียหาย	ภายใน 1 เดือน จนกว่าการสอบสวนจะเสร็จสิ้น	
11.การแจ้งให้ญาติหรือบุคคลที่ ผู้ต้องหาไว้วางใจทราบการจับกุมเมื่อผู้ถูกจับร้องขอ -เจ้าพนักงานตำรวจผู้ควบคุมผู้ต้องหาเป็นผู้แจ้ง หรือประสานงานตำรวจท้องที่ที่ญาติ หรือบุคคล ที่ผู้ต้องหาไว้วางใจมีภูมิลำเนาอยู่เป็นผู้แจ้ง	ภายใน 1 ชั่วโมง	

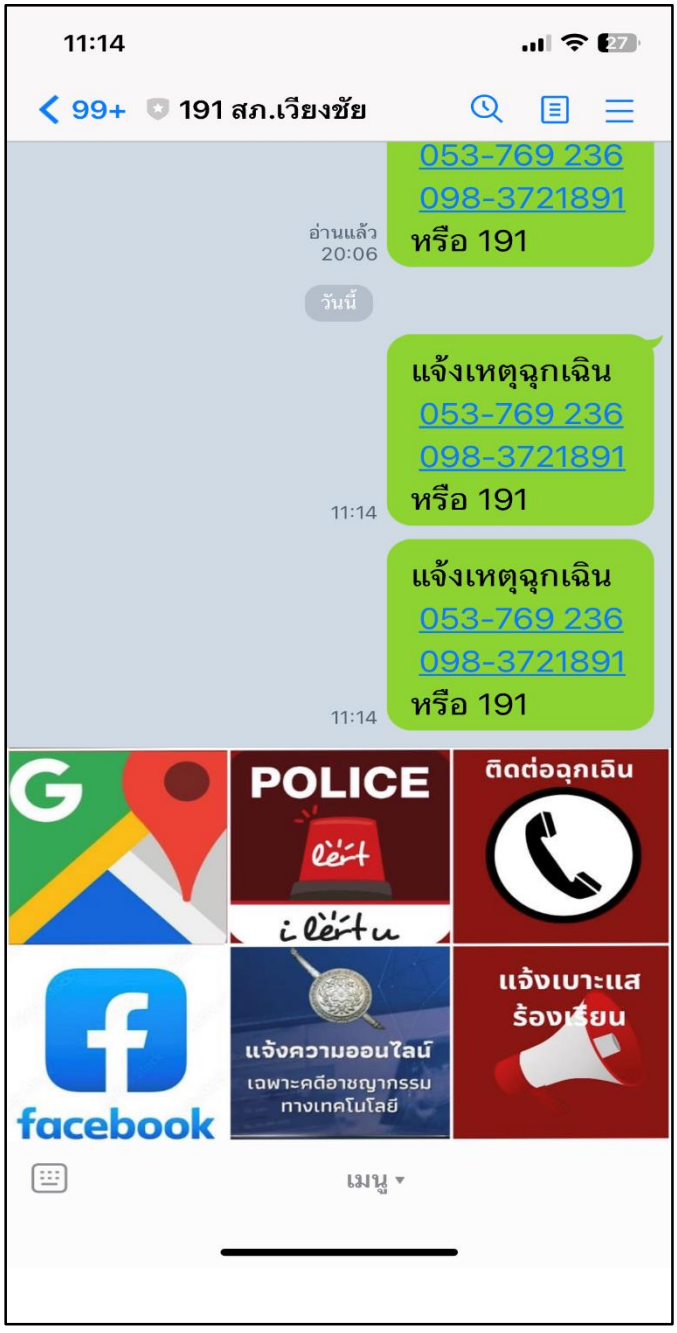
งานป้องกันปราบปราม

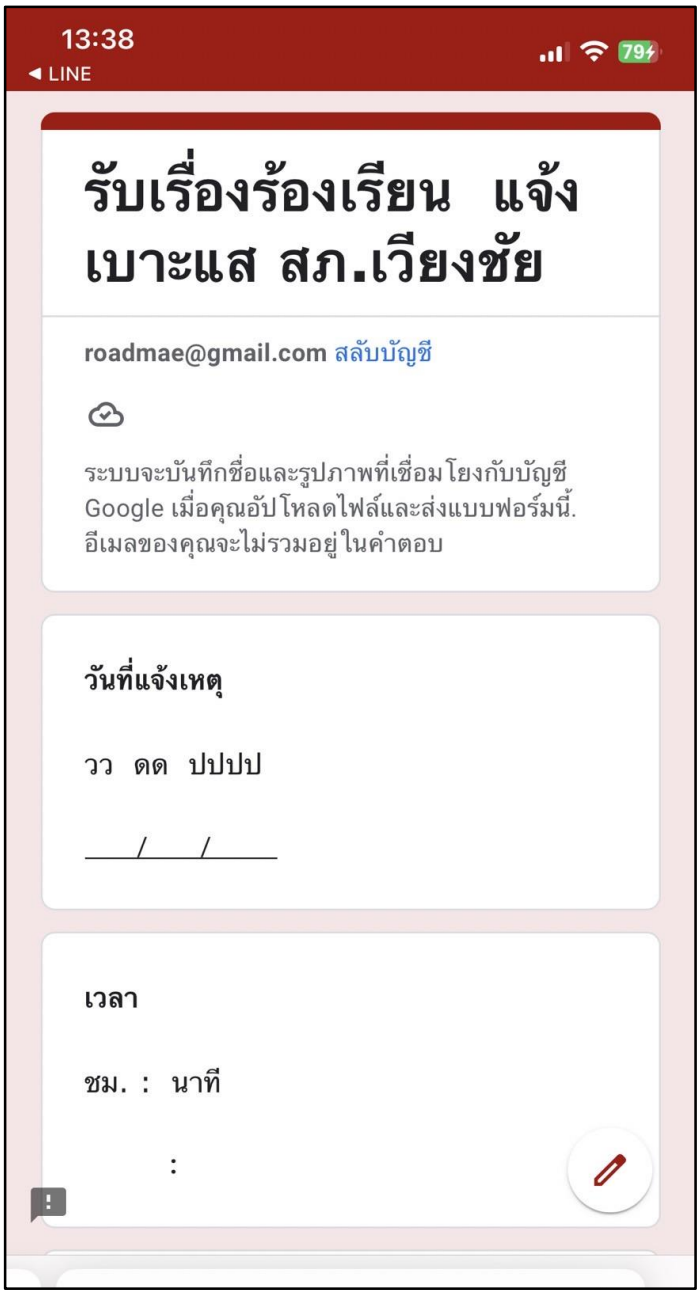
ขั้นตอนการปฏิบัติ	พันธะสัญญา
1. การบริหารงานสายตรวจ องค์ประกอบในการบริหารงานสายตรวจ -ห้องปฏิบัติการสายตรวจ -ข้อมูลในการวางแผนป้องกันปราบปราม อาชญากรรม -เครื่องมือสื่อสาร -แผนเผชิญเหตุ -แผนที่สถานภาพอาชญากรรม-ตำรวจสายตรวจที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี -ความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูล ข่าวสาร -ผู้บังคับบัญชาอำนวยการในพื้นที่	สถานีจะมีองค์ประกอบในการบริหารงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมอย่างครบถ้วน ตามสภาพความพร้อมของแต่ละสถานี -ตามแนวทางการปฏิบัติงานที่ ตร.กำหนดไว้
2. ความพร้อมในการป้องกันปราบปราม -การแบ่งเขตการตรวจ -การจัดประเภทสายตรวจ -การประกอบกำลังออกปฏิบัติงาน	สถานีมีความพร้อมในการป้องกันปราบ ปรามและให้บริการประชาชนตลอด 24 ชม. โดยแบ่งพื้นที่การตรวจเป็น 2 เขตตรวจ แต่ละเขตมีตำรวจสายตรวจจำนวน 2 นาย นอกจากนั้นยังมี สายตรวจรถยนต์ และสายตรวจ เดินเท้า จำนวน 2 นาย และอาสาสมัครสมาชิกแจ้งข่าวอาชญากรรมปฏิบัติร่วมด้วย -ขนาดของพื้นที่ -กำลังฝ่ายป้องกันปราบปรามของสถานี -ความเหมาะสมต่อสถานภาพอาชญากรรม ในพื้นที่
3. การระงับเหตุ / ให้บริการ -เมื่อมีการแจ้งเหตุร้าย หรือขอรับบริการ ตำรวจสายตรวจในพื้นที่ต้อง รีบเดินทาง ไประงับเหตุ และให้บริการ	-เจ้าหน้าที่ตำรวจ ไประงับเหตุ หรือ ให้บริการตามที่ได้รับแจ้งภายในเวลา 5 นาที
4. การควบคุมผู้ต้องหา -การควบคุมผู้ต้องหา ผู้ต้องกักขังบน สถานีตำรวจ (ในห้องควบคุม)	-ผู้ต้องหา / ผู้ต้องกักขัง จะได้รับการควบคุม อย่างปลอดภัยในห้องควบคุมที่สะอาด (เหมาะสม) -สิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ
5. การรับโทรศัพท์แจ้งเหตุของสถานี - ผู้แจ้ง โทรศัพท์แจ้งเหตุมายังสถาน - เจ้าหน้าที่โทรศัพท์รับข้อมูล	-การรับโทรศัพท์ มาแจ้งเหตุที่สถานี ตำรวจจะจัดโทรศัพท์รับแจ้งเหตุไว้โดย เฉพาะ จำนวน 1 หมายเลขโดยใช้ระบบคนตอบรับ -สถานีต้องจัดโทรศัพท์สำหรับแจ้งเหตุ (โทรเข้าได้อย่างเดียว) ไว้ให้บริการ อย่างน้อย 1 หมายเลข (หมายเลข 0-5376-9236 ระบบ GSM)

๒.จัดทำเว็ปไซต์ ของสถานีตำรวจภูธรเวียงชัย เพื่อการให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์

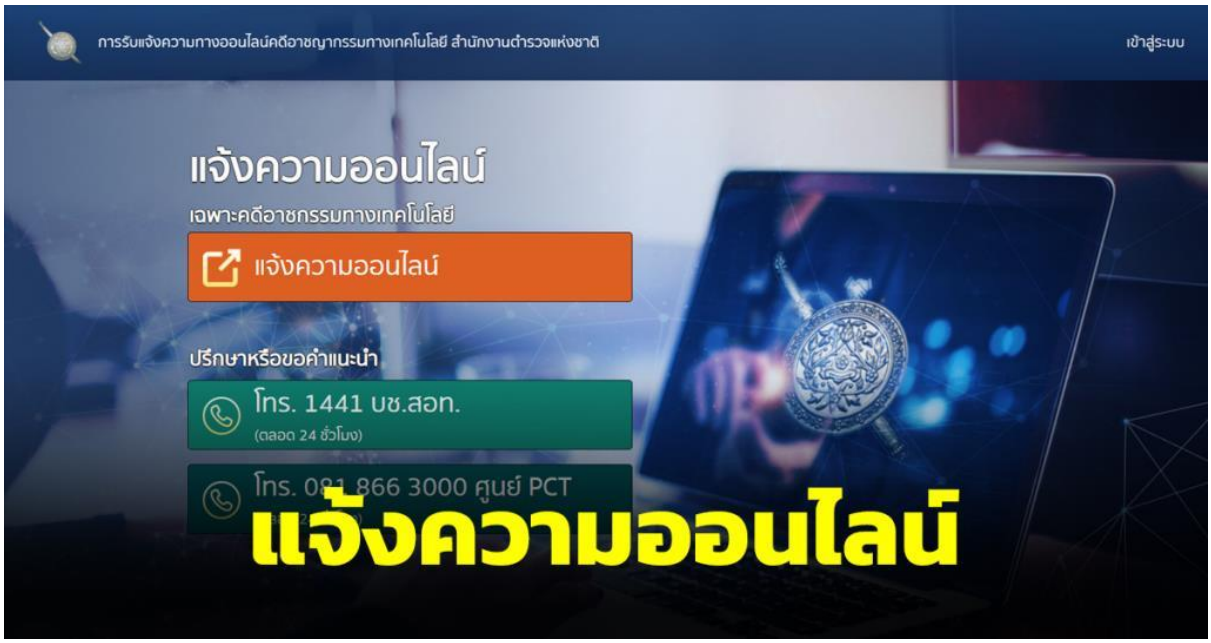
๓. เผยแพร่นโยบายการต่อต้านการรับสินบน และ No gift Policy บนเว็ปไซต์ ของสถานีตำรวจธรเวียงชัย

๔. การให้บริการด้านข้อมูล (Public Information Service) ทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยจัดทำ Line Official 191 สภ.เวียงชัย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส และแจ้งปัญหา หรือปรึกษาข้อกฎหมายที่ไม่เร่งด่วน





๕. การใช้ระบบเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน เช่น ระบบแจ้งเอกสารหายออนไลน์ , การจ่ายค่าปรับผ่านระบบออนไลน์



ส่วนที่ ๓ ผลลัพธ์ / ผลกระทบ

๓.๑ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีคู่มือการให้บริการประชาชน มีพันธะสัญญา เป็นต้น

๓.๒ ผู้รับบริการมีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ การสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูล การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ เป็นต้น

๓.๓ ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

แผนกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ

หน่วยงาน	กิจกรรม	ระยะเวลา
งานอำนวยการ	๑. จัดทำช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารออนไลน์ (Social Media) เช่น Website Facebook ๒. ส่งผลให้ผู้รับบริการทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการของสถานีตำรวจ	๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖
งานป้องกันและปราบปราม	๑. จัดทำแผนผัง ระบบกล้อง CCTV ๒. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพงานป้องกันปราบปราม	
งานจราจร	๑. นำระบบ Police Ticket Management (PTM) การบริหารจัดการระบบใบสั่งจราจรมาใช้ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ๒. การชำระค่าปรับออนไลน์	
งานสืบสวน	๑. ..... ๒.	
งานสอบสวน	๑. ..... ๒.	